

Politique en matière de service à la clientèle - Ontario et Manitoba

 Canada Politique en matière de Ressources humaines	Date de mise en œuvre Février 2019
	Date de révision :
	Numéro de politique : 315
Catégorie Relations avec les employés	Population touchée : Tous les employés de Lafarge Canada Inc.
Nom de politique :	Politique en matière de service à la clientèle - Ontario et Manitoba
Propriétaire de politique :	VP O et RH - Canada

1. OBJECTIF

Lafarge Canada Inc., ses filiales et autres entités sous la gestion de Lafarge Canada Inc. (collectivement appelées « Lafarge ») s'engagent à offrir un environnement sans obstacle à tous ses intervenants, dont les clients, les employés, les postulants, les fournisseurs, les visiteurs et toute autre personne qui accèdent à nos propriétés ou à notre information.

Lafarge a formulé cette politique de service à la clientèle pour répondre aux exigences des lois sur l'accessibilité en Ontario, Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO ») et au Manitoba (loi sur l'accessibilité pour les Manitobains - AMA).

La norme en service à la clientèle est l'une des cinq normes développées sous la LAPHO et l'AMA. Cette norme décrit les exigences particulières pour toutes les entreprises comptant un employé et plus. *Lafarge s'engage à l'excellence à servir tous les clients, incluant les personnes handicapées.*

2. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

1. SERVICE À LA CLIENTÈLE

(a) Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leur incapacité. Nous formerons nos employés qui communiquent avec les clients à l'interaction et à la communication avec les personnes ayant diverses incapacités.

(b) Services téléphoniques

Nous nous engageons à fournir un service téléphonique entièrement accessible à nos clients. Nous formerons nos employés à communiquer avec les clients au téléphone en langage clair et simple et à parler lentement et

clairement. Nous offrirons aux clients de communiquer avec eux par courriel, en personne ou avec l'aide d'une personne de confiance si une communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins ou n'est pas possible.

(c) Dispositifs d'assistance

Nous nous engageons à servir les gens ayant une incapacité et qui se servent de dispositifs d'assistance pour obtenir, utiliser ou profiter de nos biens et services. Nous veillerons à ce que nos employés connaissent les divers dispositifs d'assistance que peuvent utiliser les clients handicapés, lorsqu'ils accèdent à nos biens et services, et y soient formés. Nous permettrons à tous les clients de servir de leurs dispositifs d'assistance lorsqu'ils reçoivent des services de Lafarge. Dans l'éventualité où l'utilisation de dispositifs d'assistance présente un fort risque ou une forte préoccupation pour la santé ou la sécurité ou ne peut être permise pour d'autres raisons, d'autres mesures seront prises pour veiller à ce qu'une personne handicapée puisse avoir accès à nos biens, services ou installations.

(d) Facturation

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à nos clients. Pour cette raison, les factures seront fournies dans les formats suivants, sur demande : copie papier ou courriel. Nous répondrons en personne, par téléphone ou par courriel à toute question que pourraient avoir les clients au sujet du contenu de la facture.

(e) Animaux d'assistance et personnes de confiance

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les secteurs de nos propriétés qui sont ouverts au public et autres tiers. Nous veillerons aussi à ce que les employés, les bénévoles et autres membres du personnel ayant un contact avec le public soient formés à l'interaction avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Lorsqu'il sera difficile de déterminer qu'un animal est un animal d'assistance, notre personnel pour demander qu'on lui présente de la documentation provenant d'un professionnel de la santé réglementé.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de confiance. En aucun temps n'empêchera-t-on une personne handicapée d'avoir accès à sa personne de confiance pendant qu'elle est sur nos propriétés.

(f) Avis d'interruption temporaire

Lafarge fournira aux clients un avis d'interruption temporaire de service à ses installations, ou de ses services, aux personnes handicapées lors d'un événement planifié. Cet avis comprendra de l'information sur la raison de l'interruption, la durée prévue et une description d'installations ou de services de rechange, s'ils sont disponibles. L'avis sera affiché à toutes les entrées publiques de nos propriétés.

(g) Formation

Au Manitoba, Lafarge offrira de la formation à ses employés, ses bénévoles et autres membres du personnel qui interagissent avec le public ou autre tiers en notre nom, ainsi qu'aux personnes qui participent au

développement et à la mise en œuvre des politiques ou en sont responsables. En Ontario, tous les employés et les bénévoles recevront la formation

suivante :

- Un aperçu de la loi applicable (c.-à-d. LAPHO en Ontario et AMA au Manitoba).
- Les exigences à la norme du service à la clientèle
- Un aperçu du Code des droits de la personne
- Comment interagir avec les personnes ayant des incapacités diverses
- Comment interagir avec les personnes qui se servent de dispositifs d'assistance
- Comment interagir avec les personnes qui ont un animal d'assistance
- Comment interagir avec les personnes qui ont l'aide d'une personne de confiance
- Comment se servir d'équipement ou de dispositifs disponibles en milieu de travail pour aider les personnes handicapées à se procurer des biens ou des services
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens ou aux services de notre entreprise

Les nouveaux employés recevront la formation dans un délai qui dépend du poste qu'ils doivent occuper et suivre un recyclage dans l'éventualité où il y a des changements apportés au plan.

(h) Soutien à l'information et aux communications

Lafarge veillera à ce que ses processus de réception de commentaires et de leurs réponses soient accessibles aux personnes handicapées en leur fournissant, ou en mettant à leur disposition, des formats et supports de communication accessibles, sur demande.

Sur demande, Lafarge fournira aux personnes handicapées des formats et supports de communication accessibles, ou les mettra à leur disposition, en temps opportun, en tenant compte des besoins d'accessibilité de chacun, selon leur incapacité (le cas échéant) à un coût ne dépassant pas le coût normal facturé aux autres personnes.

2. Questions au sujet de cette politique

La raison d'être de la politique est d'assurer l'excellence d'un service aux clients handicapés. Si vous avez des questions au sujet de la politique ou si sa portée n'est pas claire, nous vous invitons à poser des questions par les méthodes ci-dessous :

Nous encourageons tous ceux qui souhaitent formuler des commentaires à le faire par l'un des moyens suivants :

- En personne en Ontario à l'adresse suivante :
- Lafarge Canada Inc., 6509 Airport Road, Mississauga, ON, L4V 1S7
- En personne au Manitoba à l'adresse suivante :
- 185 Dawson Road North, Winnipeg, MB R2J 0S6
- Par téléphone au 1 (905) 602-9205
- Par courriel à l'adresse Accessibility-ca@lafargeholcim.com

3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS - Sans objet

4. RÉFÉRENCES CROISÉES - Sans objet

DÉFINITIONS GÉNÉRALES

Formats accessibles : comprennent, mais ne se limitent pas aux formats électroniques accessibles, au braille, à la transcription de texte, à l'impression en gros caractères, aux messages audio et autres formats accessibles aux personnes handicapées.

Dispositif d'assistance : une aide technique, un dispositif de communication ou autre instrument servant à maintenir ou améliorer la capacité fonctionnelle des personnes handicapées. Les dispositifs d'assistance personnels sont généralement des dispositifs que les membres et les invités apportent, comme un fauteuil roulant, un déambulateur ou un réservoir d'oxygène portatif, un dispositif qui peut aider à entendre, voir, communiquer, se déplacer, respirer, se souvenir et lire.

Obstacle : tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap. Cela inclut :

- un obstacle physique,
- un obstacle architectural,
- un obstacle informatif ou de communication,
- un obstacle comportemental,
- un obstacle technologique,
- un obstacle à la politique, à la pratique et à la procédure.

Soutien à la communication : inclut, mais ne se limite pas au langage signé, au langage simple ou autre soutien à la communication servant à faciliter une communication efficace.

Incapacité : signifie

(a) tout degré d'incapacité physique, une invalidité, une malformation ou une défiguration causée par une blessure, une malformation congénitale ou une maladie et, sans restreindre la portée générale de ce qui précède, inclut le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, une amputation, un manque de coordination physique, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, le mutisme ou un défaut de prononciation, ou une dépendance physique à un chien-guide ou autre animal ou à un fauteuil roulant ou autre appareil ou dispositif.

(b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement,

(c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée,

(d) un trouble mental ou

(E) une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (« incapacité »)

Chien-guide : signifie un chien-guide comme défini à la partie 1 de la Loi sur les droits des aveugles;

Animal d'assistance : signifie un animal entraîné à aider une personne ayant une incapacité. L'aide fournie par l'animal doit être directement reliée à l'incapacité physique ou mentale de la personne.

(En Ontario) - un animal en est un d'assistance pour la personne handicapée lorsque (a) l'animal peut être identifié comme tel s'il sert à des raisons reliées au handicap de la personne, grâce à des indicateurs visuels comme une veste ou un harnais; ou (b) si la personne fournit de la documentation provenant d'un professionnel de la santé réglementé (comme indiqué aux normes en service à la clientèle) confirmant le besoin qu'a la personne d'avoir cet animal en raison de son incapacité.

Personnes de confiance : Une personne de confiance, en relation avec une personne handicapée, est quelqu'un qui l'accompagne pour l'aider avec la communication, la mobilité, les soins personnels, les besoins médicaux ou l'accès aux biens et services.

Cette définition comprend les incapacités de diverses gravités, visibles ou non visibles et dont les effets peuvent apparaître, puis disparaître. C'est une large définition qu'il faut examiner de près lorsqu'on forme nos employés à donner une réponse appropriée à nos clients.